

## ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi online GRAB. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini adalah Harga, Kualitas Pelayanan dan Efisiensi Waktu. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Minat Pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil data kuesioner kepada mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Prodi Bahasa Inggris di Universitas Prima Indonesia. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode purposive sampling dengan total 73 sampel. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel harga, kualitas pelayanan dan efisiensi waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat pelanggan. Secara simultan, variabel harga, kualitas pelayanan dan efisiensi waktu berpengaruh secara tidak signifikan terhadap variabel minat pelanggan.

**Kata Kunci :** Harga; Kualitas Pelayanan; Efisiensi Waktu; Minat Pelanggan

## ABSTRACT

*This research was conducted to analyze factors that influence customer interest in using online transportation services GRAB. Independent variables examined in this research are price, service quality, and time efficiency. Dependent variable that used in this research is customer interest. Data that being used in this research are the result of questionnaire data for Faculty of Teacher Training and Education, English Language Study Program in University Prima Indonesia. Method that being used in this research was a purposive sampling with a total of 73 samples. Data analysis in this research used SPSS with version of 29 software. The results in this research show that partially the variables price, service quality and time efficiency don't have a significant effect on the customer interest variable. And simultaneously, the variables price, service quality and time efficiency have an insignificant effect on the customer interest variable.*

*Keywords : Price; Service Quality; Time Efficiency; Customer Interest*